

DELIBERA N. 7/2024/DEF

**XXX XXX/FASTWEB SPA
(GU14/634592/2023)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 6/03/2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 28/09/2023 acquisita con protocollo n. 0246812 del 28/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 28 settembre 2023, la società XXX XXX (d'ora in avanti per brevità anche solo XXX, l'Istante o l'Utente) contesta a Fastweb s.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Operatore) l'addebito, a seguito della richiesta di mero subentro (e non di recesso/cessazione) di 27 linee fisse verso un'azienda partner, dei costi di disattivazione per ogni linea, oltre agli addebiti per la mancata restituzione del modem.

L'Istante chiede che venga chiarita la sua posizione nei confronti dell'Operatore, nonché, più in generale, che venga chiarita la procedura di subentro, in quanto "Non viene riportato in nessun punto, sulle Condizioni generali di contratto, che ci siano dei costi di recesso" o che sussista l'obbligo di restituzione dei modem per tale procedura.

L'istante indica in istanza la richiesta di complessivi € 10.000 a titolo di "indennizzo/rimborso".

Nelle note di replica alle memorie avversarie, l'Istante precisa quanto segue:

1. nelle "Condizioni generali di contratto" dell'operatore FASTWEB S.p.A., "Articolo 16 - Durata del Contratto Fastweb - Recesso", non viene fatta nessuna menzione del fatto che a seguito di subentro si debbano corrispondere le rate mancanti del contributo di attivazione scontato per 48 mesi. In realtà non vi è alcun riferimento alla gestione della pratica di subentro;

2. sul sito dell'Operatore, nella sezione, "trasparenza tariffaria", viene indicato che: "In caso di pagamenti rateali relativi alla fornitura di servizi o prodotti offerti congiuntamente al servizio principale e recesso dal Contratto prima del pagamento di tutte le rate previste, il Cliente sarà tenuto a versare le rate mancanti in un'unica soluzione o con le modalità concordate in fase di trattativa e indicate nel preventivo elaborato con il nostro consulente". Dunque, viene sempre usata la parola "recesso" e mai la parola "subentro";

3. la pratica di subentro viene gestita tramite modulistica apposita, dove il Cliente subentrante si impegna a pagare la somma di € 20,34 iva inclusa, per singolo Codice Cliente. Nel modulo è riportata la seguente indicazione: "il nuovo intestatario usufruirà della stessa offerta commerciale, incluse eventuali promozioni ancora in corso di validità legate all'offerta stessa." In nessuna voce del modulo viene indicato che il cliente subentrante dovrà pagare altre spese non specificate, fatta eccezione, dell'eventualità di doversi fare carico di inadempienze e/o altri oneri contrattuali del Cliente cedente;

4. il contratto sottoscritto dall'azienda XXX riportava un costo per singola linea di € 26,95/mese esclusa iva, sulla base dell'offerta "Fastweb Business Light". L'azienda subentrante a XXXX XXXX sta pagando ogni singola linea, delle 27 subentrate, € 32,95/mese, € 6/mese in più rispetto a quanto era stato stipulato contrattualmente da XXX. Inoltre, come si evince dalle fatture, è ripartita ex novo la fatturazione del contributo di attivazione, scontato per 48 mesi;

5. Fastweb ha gestito la pratica di subentro come se fosse una nuova attivazione, ma con un prezzo di mercato delle singole linee non congruo con le attuali condizioni economiche del mercato stesso;

6. l'indicazione di € 10.000 di "indennizzo" complessivo corrisponde sostanzialmente a tutti i costi addebitati per il contributo di attivazione (€ 8.022 esclusa

iva) e per la mancata restituzione Modem FASTGate (di € 1.350 esclusa iva, ossia € 50 x 27 linee), per un totale pari a € 9.372,00 esclusa iva, di cui si richiede lo storno totale.

2. La posizione dell'operatore

Come memoria ritualmente depositata, l'Operatore:

1. preliminarmente, rileva che l'istanza è priva di elementi di prova a sostegno dei fatti riportati. In particolare, evidenzia l'assenza sia della prova del subentro, sia delle fatture contestate;

2. sottolinea poi l'infondatezza dell'istanza, in quanto Fastweb non ha mai addebitato costi di recesso, bensì i costi per i ratei residui del contributo di attivazione, la cui debenza "è comprovata dalle fatture, regolarmente pagate dalla Società, le quali hanno sempre contemplato la scontistica per tale contributo". Quindi, Fastweb, intervenuto il subentro, non ha fatto altro che recuperare i costi per l'attivazione che, peraltro, devono essere corrisposti dal soggetto che ha attivato la linea (i.e. la XXX) e non dal soggetto subentrante;

3. rileva infine l'illegittimità della richiesta di indennizzo, quantificato nella esorbitante somma di € 10.000,00. È noto che innanzi all'autorità adita possono essere valutati e riconosciuti gli indennizzi previsti dall'allegato A alla delibera 347/18/cons che prevedono somme predeterminate a fronte di specifiche ipotesi di disservizi o di malagestio dell'operatore che ben difficilmente portano il totale a somme così elevate. In ogni caso parte ricorrente non indica la norma di riferimento suscettibile di essere applicata alla fattispecie concreta, né il criterio di calcolo adottato che possa giustificare la somma richiesta.

Per le su esposte ragioni la Fastweb S.p.A. chiede dichiararsi l'istanza inammissibile e/o infondata.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità stabiliti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui all'all. A alla delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii. (da qui in avanti indicato come Regolamento di procedura).

Nel merito, le richieste dell'istante possono essere accolte parzialmente per i motivi qui di seguito esposti. Va innanzi tutto rilevato che, sebbene l'Operatore eccepisca la mancanza di elementi di prova a corredo delle circostanze fattuali riportate dall'Istante, lo stesso Operatore ammette espressamente tali circostanze laddove afferma che "Fastweb S.p.A., intervenuto il subentro, non ha fatto altro che recuperare i costi per l'attivazione".

Va altresì rilevato, sempre con riguardo all'eccezione sollevata, che dalla documentazione in atti, il cui contenuto non viene contestato dall'Operatore, emerge che la XXX, in data 10 maggio 2023, inviava pec di reclamo avverso le fatture contenenti l'addebito delle rate del contributo di attivazione e, successivamente, reiterava la

segnalazione con mail del 26 maggio 2023, richiedendo informazioni in merito agli addebiti dei costi di recesso e dettagliando i codici clienti oggetto di subentro. Dunque, benché il formulario indichi una sola utenza fissa, dalla descrizione dei fatti presente in istanza e dalla lettura della documentazione prodotta, già peraltro depositata nell'ambito della procedura conciliativa, si evince che oggetto del subentro sono i 27 codici clienti nn. XXXXXX, XXXXXX; sono state inoltre prodotte tutte le fatture contestate, esponenti gli addebiti delle rate residue del Contributo di attivazione in allegato alla replica del 6 novembre 2023. Nulla ha replicato l'Operatore a seguito di tale deposito, sebbene nei termini per poterlo fare.

Ciò premesso, il subentro – inteso, come chiarisce lo stesso sito di Fastweb, come la possibilità per un utente di intestare la propria linea telefonica ad un altro soggetto (persona fisica o giuridica) – è da ricondurre alla fattispecie civilistica della cessione del contratto, disciplinata agli artt. 1406 e ss. del Codice civile. Nello stesso modulo predisposto dall'Operatore per la richiesta di subentro, del resto, si legge che l'utente cedente: “chiede ed autorizza la Società Fastweb a cedere il contratto e la relativa numerazione associata al nuovo cliente/cessionario”. Come è noto, la cessione del contratto è l'istituto attraverso il quale ciascuna parte può sostituire a sé un terzo nei rapporti derivanti da un contratto con prestazioni corrispettive, se queste non sono state ancora eseguite, purché l'altra parte vi consenta. Con la cessione del contratto si sostituisce un altro soggetto (detto cessionario) ad uno dei contraenti in tutta la situazione giuridica derivante dal contratto stesso. Sostituzione che coinvolge tutte le posizioni attive o passive, principali e accessorie, pertinenti al rapporto giuridico ceduto.

L'istruttoria condotta consente di rilevare che:

- le Condizioni generali di abbonamento Fastweb non forniscono alcuna indicazione specifica circa il subentro e, in particolare, circa i costi della relativa procedura o le eventuali voci di costo che dovrebbero rimanere in capo al c.d. cedente;

- dalla lettura del modulo di subentro si evince che, quando Fastweb ha inteso derogare alla disciplina generale della cessione del contratto, lo ha fatto espressamente, indicando chiaramente la regolamentazione “speciale” rispetto alla normativa civilistica (precisando, ad esempio, che “In caso di mancato pagamento da parte del cessionario, il termine di cui al terzo comma dell'art. 1408 c.c. viene elevato a 4 mesi”);

- sempre dalla lettura del suddetto modulo si desume che l'Operatore ha dettato regole specifiche a disciplina di alcuni aspetti del subentro: ad esempio, chiarendo che “il Cliente Cedente può cedere al nuovo Cliente Cessionario solo l'apparato tipo FASTGate. Altri apparati non in comodato d'uso acquistati da Fastweb o per conto proprio, non potranno essere ceduti e il nuovo Cliente /Cessionario dovrà richiedere a Fastweb l'acquisto del modem FASTGate” o che “il nuovo intestatario usufruirà della stessa offerta commerciale, incluse eventuali promozioni ancora in corso di validità legate all'offerta stessa. Altri piani di sconto, come ad esempio in partnership con Enel, o promozioni individuali, come ausili informatici, non saranno mantenute”.

Alla luce di tali rilevazioni, considerato che per effetto del subentro (cessione), il contratto non risulta cessato prima della sua scadenza naturale (non si è, insomma, verificato alcun recesso anticipato, tale da legittimare l'addebito in un'unica soluzione delle rate residue dei costi di attivazione) e che alcuna regola specifica si rinviene circa l'addebito di tali costi in caso di subentro del contratto, si ritiene che, in applicazione dei principi generali in materia di cessione del contratto, tali costi (il cui pagamento rientra tra le obbligazioni pertinenti al contratto ceduto) siano di competenza del cessionario, per effetto dell'intervenuta cessione.

Fastweb sarà dunque tenuta a stornare quanto addebitato alla XXX a titolo di rate residue dei costi di attivazione, come riportati nelle fatture depositate.

Quanto agli addebiti per la mancata restituzione del modem, si evidenzia che l'Istante nulla ha prodotto in merito a quanto dedotto in istanza in relazione alla asserita pretesa di pagamento di Fastweb. Né l'istante ha depositato le fatture esponenti gli addebiti contestati. Pertanto, la richiesta di storno non può essere accolta.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla XXX XXX nei confronti della società Fastweb S.p.a. La società Fastweb S.p.a. è tenuta a stornare gli addebiti esposti nelle fatture nn. XXXXXXXX, a titolo di "Addebito rate residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi". La società Fastweb S.p.a. è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 6 marzo 2024



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi